Título: Inglés en el ámbito aeroportuario (2.ª edición).

ISBN: 978-84-9839-602-7.

Autor: José Antonio Poyato Moreira.

**EXAMEN**

**1. Señale cuáles son los profesionales principales que trabajan en el lado tierra y las operaciones de asistencia que realizan.**

El empleado de información se encarga de facilitar la información requerida a pasajeros y tripulación en los puestos de información del aeropuerto habilitados para ello. Por su parte, el técnico de atención a pasajeros, usuarios y clientes se centra en gestionar las posibles peticiones específicas sobre quejas, reclamaciones, retrasos de vuelo, etc.

El agente administrativo de facturación y embarque es el encargado del servicio al pasajero en lo referente a la facturación de su equipaje, emisión de la tarjeta de embarque, control en la puerta de embarque e información al usuario de la compañía aérea.

Existen dos empleados administrativos, el empleado administrativo de los servicios de transporte, en general, y el agente administrativo de hoja de carga que se encarga de la gestión documental en relación con la carga aérea.

El agente aeroportuario de carga y rampa es responsable de la asistencia en rampa. Entre sus funciones destaca la asistencia de equipajes y mercancías, para lo que es necesario conocer los procedimientos de carga y descarga en la bodega de la aeronave, así como el uso de vehículos especiales.

Por su parte, el agente de coordinación de la compañía aérea es el encargado de organizar la logística de las operaciones requeridas en cada vuelo.

**2. El manifiesto de carga y el conocimiento de embarque aéreo son documentos que comparten la misma finalidad en las operaciones y procedimientos de tránsito internacional. ¿Verdadero o falso? Justifique su respuesta.**

Esta afirmación es falsa. El manifiesto de carga es un documento que registra la entrada y salida de las mercancías que transporta la aeronave y que es obligatorio en todos los vuelos aunque no se embarque ningún tipo de carga o mercancía. En este documento se relacionan las mercancías que se embarcan para cada escala junto con los conocimientos de embarque y facturas que amparan aquellas mercancías que se transportan en un vuelo determinado.

Sin embargo, el conocimiento de embarque aéreo es un documento que emite la compañía de transporte en este tipo de operaciones internacionales. Entre sus funciones principales se encuentra formalizar el contrato de transporte de ciertas mercancías, además de ejercer como declaración para aduanas y como justificante de recibo de la mercancía.

**3. Desarrolle las siguientes abreviaturas técnicas en inglés y, a continuación, tradúzcalas al español.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Abreviatura** | **Original** | **Traducción** |
| RNAV | Area navigation | Navegación aérea |
| DOM | Domestic | Nacional |
| LDG | Landing | Aterrizaje |
| SKED | Schedule/Scheduled | Horario/Sujeto a horario |
| WX | Weather | Condiciones meterológicas |
| DCKG | Docking | Atraque |
| CNL | To cancel/Cancelled | Cancelar/Cancelado |
| ACCID | Accident | Notificación accidente de aviación |
| BTW | Between | Entre |
| FM | From | Desde |
| MIL | Military | Militar |

**4. Señale y defina brevemente la documentación obligatoria que se debe cumplimentar a la hora de realizar un vuelo.**

La documentación obligatoria que se debe cumplimentar a la hora de realizar un vuelo es el NOTOC, la lista de pasajeros, el plan de vuelo, la hoja de carga y centrado, y el registro de combustible.

El NOTOC incluye toda la información que el comandante debe saber en relación con los equipajes y mercancías que se transportan en la aeronave. Por lo general, se incluyen mercancías infrecuentes tales como: mercancías peligrosas, restos humanos, animales vivos, armas, etc.

La PIL es la lista de pasajeros con los datos imprescindibles para el vuelo: asiento asignado, secuencia de facturación, número de documento de identificación, etc. Además, también puede incluir aspectos especiales de pasajeros como: movilidad reducida, celiacos, vegetarianos o pasajeros con animales vivos en cabina, entre otros.

El plan de vuelo es la ruta de vuelo a seguir para enlazar con el destino. Esta ruta se programa antes del despegue y durante el vuelo puede sufrir modificaciones de acuerdo a diversas casuísticas.

La hoja de carga y centrado incluye el peso del avión y desglosa a pasajeros, carga, combustible y el propio peso de la aeronave. En la hoja de centrado se calcula el centro de gravedad de la aeronave para asegurar que la mercancía se pueda cargar de forma adecuada.

El registro de combustible es el documento donde la empresa suministradora certifica los kilogramos de combustible suministrados a la aeronave, indicando para ello tres valores: el remanente encontrado al llegar a la aeronave, el total repostado y el final existente.

**5. Describa las siguientes señales a la tripulación e incluya el nombre de la maniobra en inglés y su correspondiente traducción al español.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Attention and leadership (Atraer la atención y tomar el mando)** | **Right turn (Giro a la derecha)** |
| \\grupofemxa.com\femxa\UPE\DS-MQ\DIS\CP\AsistenciaPasajerosTripulacionesAeronavesMercanciasEnAeropuertos\MF2217_2\Manual\UD2\0201.jpg |  |
| Brazos alzados por encima de la cabeza en posición vertical con las palmas de las manos hacia el frente. Esta señal significa que el profesional está al mando de esta maniobra y que el piloto recibirá instrucciones suyas exclusivamente | Brazo izquierdo hacia abajo y la mano extendida, mientras el brazo derecho realiza repetidos movimientos hacia arriba y atrás. La velocidad del brazo indica la velocidad del giro |
| **Stop (Parada)** | **Interruption of supply (Interrupción de suministro)** |
|  |  |
| Se cruzan los brazos repetidamente por encima de la cabeza. La rapidez del movimiento indicará la urgencia de la parada; a mayor velocidad más brusca | El brazo y la mano derecha a la altura del hombro con la palma hacia abajo, extendiéndola al frente y volviendo a la garganta |

**6. En un supuesto práctico donde usted es el ejecutivo de servicio del aeropuerto, necesita ponerse en contacto con el cuerpo de bomberos y salvamento para informarle de unas modificaciones en el procedimiento de emergencias y salvamento y extinción de incendios del manual del aeropuerto. Complete el siguiente correo electrónico teniendo en cuenta el registro (formal o informal), la estructura y las expresiones características de este tipo de soporte.**

|  |  |
| --- | --- |
| From: | dirast@airport.es |
| To: | fandr@airport.es |
| Subject: | Procedures update |
| Dear Mr Hampton,  My name is Alex Flanagan and I am the director assistant at the Milano-Malpensa airport.  I am contacting you to inform that we have recently updated some of the procedures in the airport manual. As you know, the procedures regarding the emergency plan and firefighting and rescue services were outdated.  For this reason, we would be very grateful if you could take look at the attached document. Please, feel free to contact me if you have any questions.  I look forward to hearing from you.  Yours sincerely,  Alex Flanagan  Director assistant  +34 6589-7961 | |

**7. El código CRB hace referencia al equipaje de tripulación.**

**a. Verdadero.**

**b. Falso.**

Solución: a.

**8. Describa qué pautas de comportamiento y comunicación se deberían tener en cuenta a la hora de interactuar con un agente chino y uno árabe.**

A la hora de saludar a un agente de nacionalidad china, se deberá evitar el contacto físico, por lo que el profesional saludará haciendo una pequeña reverencia o inclinando ligeramente la cabeza. Un aspecto cultural que habrá que tener en cuenta en la interacción con los profesionales chinos es la jerarquía, fundamental en el mundo oriental, por lo tanto, se deberá actuar y hablar con aún más respeto a las personas de mayor rango o edad. En el trato con agentes de esta nacionalidad, el profesional deberá comportarse con austeridad y sobriedad, manteniendo en todo momento una imagen seria y profesional.

Las pautas de comunicación que se deberán seguir en la comunicación oral con agentes de China comparten similitud con las pautas de comportamiento. Así, las conversaciones deberán seguir un estilo formal y serio, además de un tono apropiado, ni muy alto ni muy bajo.

Por su parte, el saludo habitual de los árabes es un apretón de manos acompañado de una sonrisa y la expresión «salam aleikum» (la paz sea contigo). Por lo general, los profesionales árabes son tranquilos y despreocupados, sobre todo en cuestiones de tiempo y puntualidad. Debido a su cultura, las relaciones personales priman por encima de las relaciones profesionales, por lo que se toman su tiempo en conocer y compartir su cultura con los demás.

La comunicación oral con los profesionales de esta nacionalidad seguirá un estilo formal y un tono elevado, al menos entre ellos, ya que es una cultura muy expresiva y, aunque parezca no lo parezca, es el tono de voz aceptable para ellos.

**9. ¿Qué significa el código DPNA?**

**a. Deaf passenger or hearing disabled.**

**b. Delayed.**

**c. Passenger with intellectual or developmental disability needing assistance.**

**d. Deaf passenger.**

Solución: c.